achbereich: Stabsstelle Personal / Organisation / Datenverarbeitung / Beschwerdemanagement

Gemeinde Swisttal
Die Bürgermeisterin

MITTEILUNGSVORLAGE

M/2014/0803

Beratungsfolge:	**Termin**	**Entscheidung**	**Öffentl.**
Haupt-, Finanz- und Beschwerdeausschuss	26.05.2020	Kenntnisnahme	Ö

Tagesordnungspunkt:

Anfrage zum virtuellen Bürgerbüro

Sachverhalt:

Im Verlauf der bisherigen Corona-Pandemie war das Rathaus unter Einschränkungen weiterhin geöffnet. War die Erledigung von Angelegenheiten zunächst auf dringende und notwendige Termine beschränkt, wurde im weiteren Verlauf durch die Einrichtung spezieller Arbeitsplätze mit Terminvereinbarung für die Bürgerinnen und Bürger wieder die Möglichkeit zum persönlichen Gespräch geschaffen.

Zu den Fragen im Einzelnen:

1. Während der Corona-Krise wurden für Bürgerinnen und Bürger, neben den bereits existierenden Seiten und Möglichkeiten im Internet, Formulare für die Gewerbetreibenden breitgestellt. Darüber hinaus ergaben sich keine konkreten weiteren Anforderungen.

   Es wurde allgemein ein starker Anstieg der E-Mail-Kommunikation festgestellt. Viele Anfragen und Anliegen konnten über diesen Weg beantwortet werden. Inwieweit von Seiten der Bürger evtl. ein persönliches Gespräch statt eines wechselseitigen E-Mailverkehrs angenehmer gewesen wäre, lässt sich hieraus nicht ableiten.

   In Bezug auf Kommunikation der Verwaltung mit Behörden, Firmen und soweit gewünscht auch Bürgern, wurde ein Video-Konferenzsystem beschafft, mit der Möglichkeit, zunächst 2 parallele Konferenzen zu veranstalten. Eingerichtet wurde weiterhin der Zugriff auf die dienstlichen Postfächer über mobile Endgeräte für die Mitarbeiter SAE (Stab für Außergewöhnliche Ereignisse), um auch außerhalb des Schichtsystems handlungsfähig zu bleiben.

Im Online-Einsatz im Fachbereich III befindet sich hauptsächlich der Planungsserver (Bauleitplanung) rund um die Themen Gemeindeentwicklung und Gemeindeplanung auf der Internetseite der Gemeinde. Auf diesen Seiten können sich Bürger informieren und es wird Ihnen die Möglichkeit geben, Pläne einzusehen sowie ihre Stellungnahmen im Rahmen der Öffentlichkeitsbeteiligung abzugeben. Damit haben die Bürger die Möglichkeit, sich noch einfacher an der Gestaltung unserer Gemeinde zu beteiligen. Diese Seite befindet sich bezüglich der Erfassung der bereits abgeschlossenen und rechtsverbindlichen Bauleitplanverfahren noch im Aufbau.

Da die rechtsverbindlichen Bauleitplanverfahren teilweise digital bei der Verwaltung vorliegen, konnten E-Mail-Anfragen von Bürgern zum Planungsrecht bestimmter Grundstücke digital, mit der Übersendung entsprechender digitaler Pläne, Begründungen und Erläuterungen, zur Verfügung gestellt werden.

Mit Erfolg wurde bereits vor der „Corona-Pandemie“ die Möglichkeiten sich online aktiv an der Erarbeitung des Integrierten städtebaulichen Entwicklungskonzeptes (ISEK) der Gemeinde Swisttal mitzuwirken, getestet. Über die neue online Beteiligungsplattform konnten Bürger Ihre Verbesserungsvorschläge und Hinweise für das Gemeindegebiet mitteilen und so die zukünftige Entwicklung Swisttals mitzugestalten.

Konkrete Fallzahlen (E-Mail-Anliegen) mit Zugehörigkeit zu den einzelnen Fachbereichen liegen nicht vor.

2. Der Hinweis auf die Möglichkeiten der Bürgerinnen und Bürger zur Kontaktaufnahme mit der Gemeindeverwaltung und zahlreiche Rechtsgrundlagen, Hinweise und Tipps die Corona-Pandemie betreffend, wurden über die Internetseite der Gemeinde und teilweise im Amtsblatt sowie in den Bekanntmachungskästen veröffentlicht.

3. Die Anwendungen Videokonferenz und mobiler Zugriff auf Postfächer hat sich bewährt und ist überwiegend störungsfrei. Während des Schichtbetriebes wurden einzelne Mitarbeiter SAE zusätzlich mit Laptops ausgestattet, um – außerhalb ihrer Schicht – auch zu Hause arbeiten zu können. Auch hier lief alles ohne Störungen ab.

4. Neben der Beschaffung von Lautsprechern und Kameras für die Desktop-Arbeitsplätze, die an einer Video-Konferenz teilnehmen und einer kurzen Einweisung der Mitarbeiter in die Software und den Ablauf gab es keine Hemmnisse. Die Bandbreite, die ja Mitte 2019 für die Verwaltung ausgebaut wurde, war für die bisherigen Sitzungen ausreichend. Auch die wenigen Homeoffice-Arbeitsplätze beanspruchten die Bandbreite nicht relevant. Die Aussagekraft ist allerdings aufgrund der geringen Anzahl der Verbindungen nicht sehr groß.

   Auf sonstige Probleme und Chancen der Digitalisierung wurde bereits in der Vorlage „Digitalisierung in der Gemeindeverwaltung Swisttal“ in der Sitzung des Haupt-, Finanz- und Beschwerdeausschusses am 26.03.2019 hingewiesen.

5. Das Bürgerbüro der Gemeinde war und ist während der Dauer der Pandemie für Angelegenheiten nach vorheriger Terminvereinbarung geöffnet. Die entsprechende Veröffentlichung befand sich auf der Homepage der Gemeinde seit Beginn der Pandemieeinschränkungen. An- und Ummeldungen von Risikogruppen (Senioren- und Pflegeheime) konnten weitestgehend per E-Mail bearbeitet werden. Hier gibt es keine Rückstände.

   Die Verwaltung ist seit dem 11.05.2020 für Bürgerinnen und Bürger – ebenfalls mit Termin – für alle Anliegen geöffnet. Jeder Bürger, der per Telefon oder Mail Kontakt aufnimmt, wird bei Bedarf auf den persönlichen Termin mit konkreter Terminvereinbarung hingewiesen.

6.

   - Die durchweg positiven Erfahrungen mit dem Video-Konferenzsystem werden zukünftig dazu beitragen neue Formen der Kommunikation zu nutzen. Dies

sowohl im Verhältnis Bürger, Firmen / Verwaltung als auch der Behörden untereinander.

- Es wurden Vorbereitungen getroffen, um Mitarbeiter im Bedarfsfall kurzfristig über Homeoffice an das Verwaltungsnetz anzuschließen.
- Unabhängig von der Corona-Pandemie wird die Verwaltung nach erfolgtem Relaunch der Homepage die Online-Angebote erweitern.
- Der Planungsserver (Bauleitplanung) im Fachbereich III wird sukzessive aktualisiert und vervollständig, damit die Bürger digital auf alle planungsrechtlichen Vorgaben der entsprechenden rechtsverbindlichen Bauleitplanverfahren zugreifen kann. Diese Aufgabe erfordert neben den aktuellen Aufgaben eine entsprechende Personalkapazität.
- Die Möglichkeiten der Online Beteiligungsverfahren auf die Erweiterung und den Ausbau der Gestaltungsprozesse der Gemeindeentwicklung werden weiter geprüft.
- Antrags- und Auskunftsverfahren werden für den Bürger als auch für zu beteiligende Behörden und Träger öffentlicher Belange weiter ausgebaut werden (z.B. Bordsteinabsenkungen, Kanalauskünfte sowie Anträge zur nachträglichen Herstellung, Straßenaufbruchsmanagement, Beschwerdemanagement Straßenbeleuchtung, Möglichkeiten gemeindeeigene Einrichtungen, z.B. Dorfhäuser digital mieten zu können)

7. Über die Situation zu Breitbandversorgung wird im Planungs- und Verkehrsausschuss laufend informiert. Zuletzt in der Sitzung am 21.01.2020. Aktuell wird der Gewerbepark Odendorf mit Glasfaser ausgebaut. Im Ortsteil Dünstekoven läuft auch eine Interessenabfrage über eine Glasfaser-Leitung bis in die einzelnen Immobilien.